CGV

Si vous voulez contacter directement EXPANSYS, ou passer une commande par téléphone, veuillez appeler le +33 (0)411 920 140, de 9:00 à 17:00 du lundi au vendredi.

Votre Contrat avec EXPANSYS

Entre
La société EXPANSYS
Parc Eureka,
256 Rue de Thor,
CS 90554,
34960 Montpellier Cedex 2

Et
Le client

Ci après nommés " les parties "

NB : La societé EXPANSYS fait une distinction entre les entités suivantes : le Client et le Consommateur. Le Client est un particulier achetant pour son compte propre, un particulier achetant pour le compte d'une société ou une société elle-même. Le consommateur est un particulier achetant pour son compte propre.

Préambule

EXPANSYS est une société spécialisée dans la vente à distance de produits haute technologie. La société EXPANSYS vend ses produits à distance soit via le réseau Internet (site ou courrier électronique), soit par téléphone, soit par télécopie, soit par courrier postal. La société EXPANSYS ne possède pas de magasin en dehors de ses sites internet. Tous les produits vendus par la société EXPANSYS sont répertoriés sur les sites Internet de la société. La société EXPANSYS ne distribue pas de catalogue papier.

1.0 Objet

Les présentes conditions générales visent à définir les modalités de vente entre la société EXPANSYS et ses clients ci-après définis. Est client au titre des présentes conditions générales, toute personne physique ou morale qui commande sur le site www.expansys.fr, qu'elle soit un particulier ou non. Si les présentes devaient être différentes en fonction de la qualité du client, ces différences seraient notées de manière spécifique.

1.1 Champ d'application
Les présentes conditions générales de vente régissent la vente des produits se trouvant sur www.expansys.fr au jour de la passation de la commande. Elles s'appliquent, que la commande ait été passée par Internet, par courrier électronique, par téléphone, par télécopie ou par courrier postal. Si, les présentes devaient être différentes selon le mode de passation de la commande ces différences seraient notées de manière spécifique.

1.2 Territorialité
Les clients qui commandent via le site Internet de EXPANSYS en langue française sont réputés acheter en France et sont donc soumis à la loi française. Il est expressément

indiqué qu'en cas de litige, la recherche d'une solution amiable sera privilégiée par les parties.

1.3 Capacité à contracter
L'achat d'un produit se trouvant sur le site de la société EXPANSYS n'étant pas un acte de gestion de la vie quotidienne, en vu du respect de l'article 1124 du code civil, tout client de la société EXPANSYS déclare avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, c'est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens de l'article 488 du Code Civil.

1.4 Acceptation du client
Le fait pour le client de valider sa commande entraîne automatiquement l'acceptation expresse des présentes conditions générales de vente. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, sauf accord écrit signé par les parties. L'achat par courrier électronique, par téléphone, par télécopie ou par courrier postal implique également l'acceptation des présentes. Celles-ci peuvent être lues directement sur le site. Elles peuvent être envoyées par courrier électronique, par télécopie ou par courrier postal sur simple demande.

1.5 Modification des conditions générales de vente
Les présentes conditions sont modifiables à tout moment, le client est donc invité à les lire régulièrement. Chaque version des présentes possède une date précise, les commandes sont donc régies par les conditions générales en ligne et donc en vigueur à la date de la commande.

1.6 Caractéristiques des produits
La société EXPANSYS s'efforce de présenter au mieux, sur les fiches techniques des produits, les caractéristiques essentielles de ces derniers.

Nos chargés de produits veillent à ce que les images présentées sur le site web correspondent au mieux au produit vendu. Cependant, si une différence esthétique devait apparaître, elle n'aurait aucune conséquence sur les caractéristiques principales du produit.
La société EXPANSYS propose également sur chacune de ces fiches des liens vers des articles concernant le produit en question ou directement vers les sites des constructeurs. Une confirmation de ces détails techniques est toujours possible en appelant le service commercial de la société ou en envoyant un courrier électronique.
Sauf information contraire spécifiée sur le site, tous les produits vendus par la société EXPANSYS sont neufs.
Les produits proposés sont conformes à la législation européenne en vigueur et aux normes applicables en Europe.
La société EXPANSYS s'efforce de toujours fournir un manuel dans la langue du consommateur. En revanche, il arrive que ce manuel ne soit fournit que sur support informatique (Disque Compact) voire téléchargeable directement depuis l'Internet.

1.7 Remises et cadeaux
Les cadeaux sont offerts en fonction du produit acheté. Ces cadeaux sont listés sur les pages des produits en question. Le client ne peut réclamer aucune réduction ou indemnité pour le cas où il refuserait les cadeaux qui lui sont offerts, la société EXPANSYS prenant en charge les frais afférents à ces cadeaux. Les cadeaux ne sont ni garantis, ni repris, ni échangés.

1.8 Prix
1.8.1 Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises et hors frais de port.
1.8.2 Les tarifs des fournisseurs de la société étant en constante évolution, les prix affichés sur le site sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Ils sont également susceptibles de varier pour cause de prix de lancement, promotions ou soldes. Les prix

des articles qui ne sont pas en stock ou qui sont en précommande sont valables 7 jours après que la commande ait été passée. Une fois en stock, si le prix du produit varie avec le prix annoncé lors de la précommande, le client sera averti du changement et il lui sera offert la possibilité d'annuler sa commande.
1.8.3 Tous les prix sont donnés sous réserve d'erreur typographique manifeste.
1.8.4 Pour le site Internet www.expansys.ch, les prix affichés en Francs Suisses seront débités en Euro.
1.8.5Frais de port :
Les frais de port sont facturés en fonction du poids estimé (selon les règles poids-volume données par le transporteur) du colis (emballage et cadeaux inclus), du pays de livraison et du transporteur choisis. Ils comprennent les frais d'assurance ad valorem.
Les frais de port peuvent être proposés à titre gracieux de façon ponctuelle dans le cadre d'opérations marketing.

Dans le cas de livraisons en contre remboursement la quote-part inhérente à ce service est incluse dans le prix. Elle ne peut faire l'objet de contestation du moment que le service a été rendu.
1.8.6 La société EXPANSYS n'expédie que des colis assurés ad valorem. Le montant de l'assurance est inclus dans les frais de port.

2.0 Taxe à Valeur Ajoutée (TVA)

2.1 Application
La TVA s'applique aux ventes conclues avec des résidents de l'Union Européenne. Elle ne s'applique pas aux sociétés françaises disposant d'un numéro de TVA intra-communautaire.
La TVA ne s'applique pas aux ventes à destination de la Suisse.
Les ventes de la métropole vers les DOM et les TOM se font hors taxes (TVA française). Selon la législation en vigueur localement, les produits sont taxés (TVA locale, octroi de mer, droits de douanes…) à l'arrivée, lesdites taxes sont à la charge du client sauf dispositions contractuelles spécifiques entre les parties.
Note importante : En ce qui concerne les commandes livrées en Suisse et dans les DOM-TOM, la société EXPANSYS informe le client que, bien que la TVA n'ait pas été appliquée à sa commande, il devra s'acquitter des taxes et autres frais de douanes y afférant auprès du transporteur. Ces frais supplémentaires ne peuvent être calculés par avance et nous sommes donc dans l'incapacité d'en indiquer le montant.
Pour plus d'information, la société EXPANSYS conseille vivement au client de se mettre directement en contact avec les autorités locales compétentes.

La facture accompagnant la marchandise atteste que la TVA a été acquittée.

Le numéro de TVA doit être renseigné lors du passage de la commande et validé par nos soins. Le client est conscient et accepte que toute commande dont le numéro de TVA n'aura pas été renseigné ou validé par nos soins sera facturée TTC.

2.2 Taux
Le taux de TVA appliqué dépend du pays de livraison de l'appareil. Il est, en pourcentage de la valeur des marchandises vendues, de 20 % pour une livraison en France Métropolitaine, Corse et Monaco.

2.3 Douanes
Il n'y a pas de droits de douane à l'intérieur de l'Union Européenne sous réserve d'une évolution de la législation en vigueur. Des droits de douane s'appliquent éventuellement aux marchandises vendues depuis l'Union Européenne vers le pays hors Union

Européenne du client. Dans ce cas ce dernier fait son affaire de payer ces droits de douane, et des aspects administratifs éventuellement associés. La responsabilité du vendeur s'arrête lorsque le produit a été expédié à l'adresse indiquée par le client. Pour rappel les DOM TOM sont considérés hors Union Européenne et donc soumis au passage en douane. (cf remaqrue 2.1)

3.0 Commande

3.1 Passation
Lorsque le client est un particulier, il peut passer commande auprès de la société EXPANSYS soit directement par le site de la société, soit par courrier électronique, téléphone, télécopie ou courrier postal. Lorsque le client passe sa commande par le site, il remplit lui même ses coordonnées dans un formulaire approprié. Le client est invité à relire son formulaire avant de valider sa commande. La société EXPANSYS n'est pas responsable des erreurs d'envoi de courrier électronique ni des erreurs d'envoi des colis dues à un formulaire mal rempli.
Le client est responsable des informations qu'il renseigne. Celles-ci apparaitront sur sa facture. Aucune modification de facture ne sera effectuée par EXPANSYS après expédition.

3.2 Confirmation
Il est envoyé au client un courrier électronique automatique de confirmation de sa commande sous réserve que l'adresse électronique qu'il a indiqué dans le formulaire de commande ne contienne pas d'erreur.

3.3 Annulation
3.3.1Tout client peut annuler sa commande à tout moment, à moins qu'elle n'ait déjà été facturée. Dans un tel cas, et si le client ne souhaite réellement plus les produits qu'il a commandés, deux possibilités s'offrent à lui :
- En cas de livraison par les services de La Poste, il doit refuser le colis à sa réception, c'est-à-dire le renvoyer sans l'ouvrir avec la mention "colis refusé" ;
- En cas de livraison par un transporteur type DHL, le client doit accépter le colis et le renvoyer, non ouvert, à ses frais, sous peine de voir son remboursement amputé de 2,5 fois les frais de ports facturés au moment de la commande.
Si le client a commandé via le site de la société EXPANSYS, il peut annuler sa commande par téléphone ou email. Si le client a utilisé un autre mode de passation de commande, il doit contacter le service commercial de la société pour annuler sa commande. Sauf spécification particulière pour certains produits, il n'est pas tenu compte de pénalité financière pour une annulation de commande.

3.4 Disponibilité des produits
Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Plus de renseignements peuvent être donnés par téléphone ou courrier électronique. Toute indisponibilité est également notée sur nos pages. Ainsi selon les produits pourront apparaître les mentions suivantes : "X En Stock - 3 Jours", "Généralement 4 Jours", "Disponible pour une pré-commande", "Sur Commande", "Produit épuisé". Si la société EXPANSYS ne peut obtenir un produit de la part de ses fournisseurs, elle notifiera au client le retard prévu par courrier électronique. Ce dernier pourra alors choisir d'annuler sa commande voire d'orienter son choix vers un produit alternatif proposé par la société EXPANSYS, sur la base de ces nouvelles informations. En tout état de cause, aucune pénalité ne sera appliquée pour une telle annulation de commande.

4.0 Facture

Le bon de commande que le client établit en ligne ne vaut pas facture. Quel que soit le moyen de commande et le mode de paiement le client reçoit sa facture par courrier électronique au format PDF dans l'e-mail d'expédition de la commande.
Le client est responsable des informations qu'il renseigne. Celles-ci apparaitront sur sa facture. Aucune modification de facture ne sera effectuée par EXPANSYS après expédition.
La société EXPANSYS garde un exemplaire numérique de chaque facture.

5.0 Délais

5.1 Délai de préparation
Les commandes passées par Internet sont relevées au fil de l'eau du lundi au vendredi. Le délai de traitement de la commande varie en fonction du mode de paiement choisi (le client doit par exemple tenir compte du délai de traitement bancaire de son virement), de la disponibilité des stocks, des procédures en vigueur au sein de la société. Celui-ci peut donc varier de quelques minutes à plusieurs jours.

5.2 Délais de transport
Ils dépendent du transporteur que le client a choisi.
La société EXPANSYS informe le client que les délais annoncés sont ceux qui lui ont été communiqués par les transporteurs.

La société EXPANSYS tient à faire remarquer au client que ces délais ne comprennent ni les dimanches et ni les jours fériés et dépendent également de l'exactitude de l'adresse fournie par le client à la date de la commande ainsi que de sa disponibilité afin de réceptionner le colis.
Ces délais sont rappelés au client lors de la passation de la commande dans le bon de commande.

5.3 Délai de livraison
Si la société EXPANSYS dispose du produit en stock, le délai de livraison est égal au délai de préparation de la commande additionné du délai de transport. Si la société EXPANSYS n'a pas le produit, doit être ajouté au délai de préparation et au délai de transport le temps utile pour que le produit arrive dans le stock de la société. Dès lors que le délai initial annoncé sera dépassé, un nouveau délai sera communiqué au client, fonction des données connues par la société EXPANSYS. Dans tous les cas, une proposition d'annulation et/ou de remboursement (pour les règlements par transfert bancaire) pourra également lui être faite.

6.0 Expédition

Pour plus de détails concernant le tableau des coûts de livraison, cliquez-ici .
6.1 Conditionnement
Les produits à expédier sont conditionnés dans le respect des normes en la matière. Les procédures et techniques utilisées sont évolutives dans une optique d'optimisation générale du conditionnement mais visent en tout état de cause à la satisfaction du client au travers de votre suivi qualitatif.

6.2 Confirmation
Si le client a passé sa commande sur le site il lui est envoyé un courrier électronique automatique de confirmation de l'envoi de son colis sous réserve que l'adresse électronique qu'il a indiqué dans le formulaire de commande ne contienne pas d'erreur.

6.3 Suivi du colis
Le numéro du colis qui a été expédié est disponible en fin de journée sur la page de suivi de commande du client. Grâce à ce numéro, le client peut suivre son colis sur le site Internet du transporteur qu'il a choisi Le suivi du colis dépend du transporteur et est sous sa responsabilité. La société EXPANSYS n'est pas responsable des erreurs qui pourraient se trouver sur les sites Internet des transporteurs, ni des bogues qui pourraient entraver la possibilité qui est offerte au client de suivre son colis sur les sites Internet des transporteurs.

6.4 Transport
La société EXPANSYS travaille avec différents transporteurs. Il appartient au client de désigner le transporteur de son choix lors de la commande. Tous les transporteurs ne livrent pas au même endroit, ainsi, selon les lieux de livraison le choix entre les transporteurs n'est pas le même. De même, tous les transporteurs n'acceptent pas le contre-remboursement. Enfin, le choix des transporteurs est également différent selon le montant et la quantité des produits contenus dans le colis à livrer.

N.B. : La zone "ARMEES" n'est desservie que par Coliposte Armées qui répond à des règles strictes d'adresse.

7.0 Livraison

7.1 Lieu de livraison
Les produits sont livrés par défaut à l'adresse de livraison indiquée par le client sur le bon de commande. Dans le cas où l'adresse de livraison serait différente de l'adresse de facturation, le client indique sur le bon de commande les deux adresses et le colis est livré à l'adresse de livraison spécifiée.

En accord avec la DCSPI (Département Central Service Poste Interarmées), les colis dont le poids est supérieur à 30 kilos ne peuvent être expédiés par voie postale, mais uniquement par le biais de la logistique militaire interne (Fret Aérien Militaire).
La demande de transport par le biais de la logistique militaire devra émaner du destinataire directement.
Les colis concernés par cette logistique devront être indispensables au bon déroulement des forces armées militaires détachées sur place.

7.2 Absence le jour de la livraison
Selon les cas le transporteur peut laisser un avis de passage dans la boîte aux lettres du client, invitant ce dernier à prendre contact avec la poste ou le dépôt le plus proche de son domicile ou à le contacter pour prendre un rendez-vous. Cette situation est généralement renseignée sur le site Internet de l'organisme de livraison. Il arrive que l'avis de passage ne soit pas retrouvé par le client, il est alors de sa responsabilité de suivre son colis en ligne afin d'être informé de la situation dans les meilleurs délais.

7.3 Retard de livraison
Il est possible qu'un colis n'arrive pas dans les délais garantis par La Poste ou par les transporteurs. Dans le cas de La Poste le client doit contacter en priorité son bureau distributeur : les colis livrés en contre-remboursement notamment font très souvent

l'objet d'une mise en instance, de fait ils sont à retirer au Bureau de Poste distributeur avec une pièce d'identité. Dans tous les cas (La Poste ou transporteur), si le retard est très important le client peut contacter la société EXPANSYS afin de faire ouvrir une enquête pour la localisation du colis : il se peut en effet que ce dernier se soit perdu.

7.4 Perte de colis
Dans ce cas, la société EXPANSYS est obligée de respecter les délais imposés par La Poste ou par les transporteurs concernant la déclaration de perte et le remboursement de l'envoi. De fait, le client est également tenu par ces délais:
- Ainsi, il peut déclarer un colis comme perdu à la société EXPANSYS à partir du 10è jour et jusqu'au 30è jour qui suit la réception du mail de confirmation de l'expédition de son colis. Au delà de ces délais, aucune réclamation ne sera prise en compte.
- D'autre part, si le client a bien déclaré son colis perdu dans le délai ci-dessus explicité, la société EXPANSYS s'occupe de faire ouvrir un dossier de réclamation. Dans ce cadre et il est donc possible qu'elle demande au client des documents nécessaires à la constitution de ce dossier. Ce dernier devra les fournir dans les meilleurs délais.
- Enfin, les réponses définitives concernant les enquêtes sont données par les transporteurs sous un délai variant de une à trois semaines. La réponse peut être de deux types: soit le colis est retrouvé et il est alors renvoyé au client suivant la procédure normale, soit le colis est déclaré perdu par le transporteur et la société EXPANSYS en informe le client et effectue un second envoi ou procède au remboursement (montant facturé) selon le choix du client.

7.5 Réception du colis
Les colis sont remis contre signature au destinataire (sauf pour les expéditions par "poste ordinaire").
Les expéditions se font sous sous forme de carton rempli de bulles de protection ou d'enveloppes matelassées.
Tout produit livré doit faire l'objet d'un contrôle et d'éventuelles réserves sur le bordereau du transporteur en cas de détérioration partielle ou totale. Sans réserves le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure auprès de la société EXPANSYS. Il est rappelé que si le destinataire veut préserver ses recours contre le transporteur, il lui appartient de formuler auprès du transporteur sa réclamation motivée dans les 3 jours (non compris les jours fériés) qui suivent le jour de la livraison. Cette réclamation doit être faite par LRAR (Lettre Recommandés avec Accusé de Réception.)
Tout colis non réclamé et restitué à la société EXPANSYS pourra être réexpédié aux frais du destinataire.

7.6 Erreur de livraison
A réception du colis par le client, celui-ci doit formuler par téléphone ou courrier électronique auprès de la société EXPANSYS toute réclamation de non conformité des produits en nature, en qualité ou en quantité par rapport aux indications figurant sur la facture. Toute réclamation de non conformité doit être effectuée avant 10h le jour ouvré suivant la livraison du colis. Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera la société de toute responsabilité vis à vis du client.

7.7 Grèves ou événement de force majeure
En cas de grève des services de La Poste, des transporteurs ou tout autre événement de nature exceptionnelle ralentissant ou empêchant la livraison des colis, la société EXPANSYS mettra tous les moyens en œuvre pour informer le client de l'état de l'expédition de son colis.

7.8 Contrôle de l'Exportation et législations locales
Vous devez vous renseigner auprès des autorités locales de votre résidence sur les conditions d'entrée des produits commandés et vous devez effectuer toute déclaration

et/ou paiement correspondants auprès des organismes compétents du pays concerné.
Vous devez vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous commandez.
Vous devez vous assurer que les spécificités techniques propres au constructeur respectent la législation du pays concerné.
Si vous ne respectez pas la législation du pays où vous aurez introduit les produits, nous ne pourrons en être tenus pour responsable.

8.0 Retours

Retours dans les 14 jours qui suivent l'achat	Retours après les 14 jours qui suivent l'achat (sous garantie du fabricant)
Retours pour rétractation (délai de 14 jours seulement) Retours pour erreur de référence Retours pour panne au déballage	Retours sous garantie au fabricant (plus rapide) Retours sous garantie à EXPANSYS

Information importante : que le client décide de renvoyer son produit pour réparation à EXPANSYS ou directement au fabricant ou centre technique agréé, que l'appareil soit dans son délai de garantie ou pas, si la panne constatée n'entre pas dans le cadre de la garantie constructeur, le centre technique agréé émettra un devis qui, s'il est refusé par le client, entrainera le règlement obligatoire de frais administratifs.
EXPANSYS ne prend pas part à cette procédure, les sommes correspondant aux frais étant intégralement reversées au centre technique émetteur. Ces frais sont, en moyenne, de l'ordre de 35€.
Tout produit non réclamé par le client dans un délai d'un an deviendra propriété d'EXPANSYS.

8.1 Procédure et conditions générales de retour

8.1.1 Conditions
Un produit est entendu dans son ensemble; ainsi, si le client a commandé un pack et qu'il n'est pas satisfait de l'un des composants du pack, il doit quand même renvoyer l'ensemble du pack. EXPANSYS se réserve le droit de renvoyer au client les colis reçus incomplets.
8.1.2 Modalités d'exercice - Confection du colis
Le client doit faire part à la société EXPANSYS de son intention préalable de retourner le colis. Il peut le faire par courrier électronique ou téléphone. Le délai qui lui est imparti pour prendre contact avec notre service clients dépend du motif de retour : détail aux points 8-2 et suivants des CGV. La demande de retour doit être faite auprès de notre service client qui délivrera un numéro d'accord de retour afin de faciliter son traitement. Dès réception de ce numéro de retour, le client devra retourner le produit à l'adresse qui lui aura été communiquée (Cette adresse peut être celle de nos entrepôts mais également celle d'un centre technique agréé pour la réparation du matériel défectueux). EXPANSYS conseille d'effectuer le retour par une voie qui permette au client de s'assurer du suivi et de la bonne livraison du colis à l'adresse qui lui aura été communiquée. Dans le cas contraire, si le colis, expédié par les soins du client, et faisant retour vers les services d'EXPANSYS, ne leur parvenait pas, le client ne serait pas en mesure de lancer une enquête auprès du transporteur afin de leur demander de localiser ce dernier. Le client note bien que tout colis non expédié par les soins de la société EXPANSYS n'est pas sous la responsabilité de cette dernière. Seul l'expéditeur du colis est en mesure de lancer une enquête auprès des services postaux.

Confection

- Choisir un colis en fonction de la taille des pièces renvoyées.
  Attention : si le colis utilisé est surdimensionné, EXPANSYS se réserve le droit de ne dédommager le client que sur la base du colis approprié.
- Emballer les éléments avec des matériaux absorbant les chocs. Il faut en disposer en quantité suffisante tout autour de l'objet pour que le produit ne puisse pas toucher les différentes parois du colis et qu'il ne puisse bouger à l'intérieur.
  Si vous souhaitez joindre aux pièces garanties un matériel vous appartenant et que nous n'avons pas vendu (ex : vous renvoyez une imprimante achetée chez nous accompagnée de cartouches d'encre que nous ne vous avons pas vendues), il est nécessaire d'obtenir **l'accord du service retour** et de noter la désignation de la pièce sur la facture jointe.
  Attention : Ne rien inscrire sur les emballages d'origine.
- Faire apparaître de manière claire le(s) numéro(s) de retour à l'extérieur du colis, près de l'adresse d'expédition précédé de la mention "SAV" en gros caractères. Si plusieurs numéros de retour ont été communiqués, le client doit tous les inscrire sur le colis. Si plusieurs colis sont nécessaires à l'expédition, il est important que les numéros portés sur les boîtes correspondent au contenu des différents colis.
- Inscrire l'adresse d'expédition
- Les coordonnées du client doivent aussi apparaître sur le colis.
  Il est important d'inscrire le(s) numéros(s) de retour sur le colis afin d'en faciliter le traitement.
  A noter : A réception, les services d'EXPANSYS contrôleront la conformité du produit retourné et le motif de retour. Si le retour est effectué sous un mauvais motif, le motif de retour pourra être requalifié. Le client s'en verra informé par e-mail et le traitement de son retour se fera en fonction du nouveau motif.
  Le Service Retour de la société EXPANSYS n'a pas vocation d'expert. Il se peut qu'un appareil présentant des problèmes de panne ou de dysfonctionnement soit transmis au Service Après-Vente de la marque correspondante. Dans ce cas, les procédures appliquées seront celles préconisées par le constructeur.

8.2 Retour sous garantie au fabricant.

8.2.1 Veuillez d'abord lire la partie concernant la Procédure et conditions générales de retour.
8.2.2 Si un produit présente un défaut après les 30 jours qui suivent sa réception, le Client a la possibilité de nous le renvoyer afin que nous l'acheminions vers un centre agréé.
Cependant, il est important que le Client comprenne que cette procédure entraîne un retard considérable dans le traitement de sa panne.
Si le Client renvoie son produit chez EXPANSYS, il doit tenir compte :
- du temps d'acheminement des produits jusqu'à EXPANSYS,
- du temps de traitement de son retour,
- du temps d'acheminement du retour jusqu'au centre technique,
- du temps nécessaire au centre technique pour traiter la panne,
- du temps d'acheminement du produit du centre technique jusqu'à EXPANSYS
- du temps d'acheminement du produit jusque chez le Client.

C'est pourquoi nous vous recommandons, dans la majorité des cas, de renvoyer directement le produit au fabricant. Cela pourra réduire les temps de traitement d'une quinzaine de jours.
Nous mettons à votre disposition un tableau récapitulatif des principaux fabricants que vous pouvez contacter en cas de besoin.

Marque	Hotline	Email	Centre Technique	Notes

Acer	Produit sous garantie: 0825 00 22 37 (0.15 € TTC la minute, ligne prioritaire)0969 32 03 42(Coût local depuis un poste fixe, gratuit depuis la plupart des box ADSL) Produit hors garantie: 0899 19 01 20 (1,349€/appel puis 0,337€/minute), Fax: 0148 63 53 44.	Portail Service Clients		
Apple	HOTLINE: 0805 540 003	F.A.Q.	Service and Repair	
Archos		Service client		
ASUS	Support Technique et Service Clientèle : SAV Portables et PDA : 01.70.94.94.00	Formulaire de contact SAV Portables et PDA Formulaire de contact SAV Composants (Cartes mère, Cartes graphique, Optiques ...)		
Canon	Tél : 0891 03 9000	www.expansys.mysav.fr		
Casio		Assistance		
D-Link	0820 08 03 03	Support technique		
Dell		Support technique Dell pour particuliers		
Garmin	01 55 69 33 99	Réparation sous garantie		
HP		Support et Pilotes		
HTC	+33 170759171, Lundi-Samedi :	Fiormulaire de contact		

	09:00 - 21:00 (lun - ven) / 09:00 - 13:00 (Sam)			
Jabra Corporation	0800 900 325	support.fr@jabra.com		Veuillez prendre contact directement avec Jabra pour toute demande de SAV
LG		Service Clients LG		
Linksys		Demande de retour		
Motorola	0825 303 302 (n° INDIGO, 0.125 €/minute)	Service après-vente		
Nikon	09 69 32 03 44	SAV		
Nokia		Réparation et recyclage		
Palm	01.70.48.05.83	Assistance produit		
Panasonic	Hot line SAV et réclamations Du lundi au vendredi : 8H30 - 19H00 / Le samedi : 10H00 - 18H00 01 46 20 91 09 (numéro non surtaxé)	Assistance produit		
Parrot	01 48 03 60 69	Formulaire de contact		
Plantronics	0800 945 770	SAV		

Samsung	01 48 60 00 00	Service De Réparation En Ligne		
Sharp	0 969 39 01 22	SAV		
Sony	Dépannages et réparations		Sony Vaio Support	
Sony Vaio	Service d'assistance après-vente VAIO			
Sony Ericsson	09 69 32 21 21 (appel non surtaxé, mobiles et accessoires) - 09 69 32 21 22 (appel non surtaxé, Xperia™)	Service clients		
TomTom	01 70 36 35 82 du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30 CET	Service clients		
Toshiba	Service clients			

Si le fabricant que vous cherchez n'est pas inclus dans ce tableau, vous pouvez joindre notre Service Clients par e-mail à info@expansys.com ou par téléphone au +33 (0)411 920 140.

Important : EXPANSYS fournit les numéros de téléphones, adresses e-mail et autres URL afin faciliter la tâche au Client. Cependant, EXPANSYS ne saurait être tenu pour responsable des éventuels coûts liés à leur utilisation.

8.2.3 Frais de retour
Dans le cadre d'un retour sous garantie, les frais de port sont à la charge du Client.

8.3 Retour sous garantie à EXPANSYS.

8.3.1 Veuillez d'abord lire la partie concernant la Procédure et conditions générales de retour.
8.3.2 Si le Client choisit de renvoyer son produit à EXPANSYS, le Service Client lui fournira un numéro de retour RMA. Le Client devra renvoyer son produit, de préférence dans son emballage d'origine, même ouvert. Tous les accessoires devront également être inclus (manuel d'utilisateur, câbles, télécommande, carte de garantie, etc.).
Le Client devra systématiquement indiquer son numéro de commande, son nom et son adresse complète pour que sa demande soit traitée le plus efficacement possible.
8.3.3 Frais de retour
Dans le cadre d'un retour sous garantie, les frais de port sont à la charge du Client.

8.4 Les retours pour rétractation

8.4.1 Veuillez d'abord lire la partie concernant la Procédure et conditions générales de retour.

8.4.2 Modalités de retour

Conformément à l'article 9 de la DIRECTIVE 2011/83/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de réception de sa commande.

Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur doit notifier à EXPANSYS sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, par télécopie au (0)897 503 378 ou courrier électronique info@expansys.fr). Pour cela, il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation à sa disposition en cliquant ici.

Le consommateur doit retourner tout article ne lui convenant pas en bon état, dans son emballage d'origine, quel que soit l'état de ce dernier, afin qu'il soit propre à sa re commercialisation. Il pourra demander l'échange contre une autre référence ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour. Le consommateur dispose donc de 14 jours pour signaler à la société EXPANSYS qu'il souhaite se rétracter afin que le service client lui attribue un numéro d'accord de retour.

NB : le produit doit être renvoyé au plus tard dans les 14 jours qui suivent la communication de sa décision (article 14, alinéa 1 de la DIRECTIVE 2011/83/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL).

Le cas échéant, le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen que celui utilisé pour l'achat (Article 13, alinéa 1 de la DIRECTIVE 2011/83/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL). Toutefois, EXPANSYS se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens (Article 13 alinéa 3 de la DIRECTIVE 2011/83/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL).

ATTENTION : Aucune rétractation ne sera acceptée si le produit retourné est impropre à sa nouvelle commercialisation.

Par conséquent :

- Le produit devra obligatoirement être retourné en parfait état, de préférence dans son emballage d'origine, de façon à éviter tout dommage lors du transport.
- Le produit devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties, CD, etc...).

A défaut, le produit sera retourné au consommateur, à ses frais.

EXPANSYS se réserve le droit d'appliquer une pénalité si le produit à fait l'objet de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement (Article 14 alinéa 2 de la DIRECTIVE 2011/83/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL).

Afin de voir sa demande correctement traitée, le consommateur doit systématiquement rappeler son numéro de commande et ses coordonnées complètes.

8.4.3 Conditions spécifiques pour exercice du droit de rétractation

Aucun retour ne sera accepté pour :

- Les produits copiables (Multimédia, CD, DVD, logiciels, Jeux, portables, unités centrales) si la demande de retour est hors délai et/ou si l'emballage d'origine a été décellophané, descellé, ouvert, déchiré, marqué et/ou si le produit a été utilisé…;
- Les produits pouvant " enregistrer " (consoles, cartes vidéo, lecteurs MP3, téléphones portables, disques durs, clés USB, barrettes mémoires) si la demande de retour est hors délai et/ou si l'emballage d'origine a été dé cellophané, descellé, ouvert, déchiré, marqué et/ou si le produit a été installé ou utilisé ;
- Livres : si la demande de retour est hors délai et/ou si les livres ont été abîmés, déchirés, cornés…;
- Les produits dits "immatériels" (Téléchargement) ;
- Les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel ;
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- La fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison ;
- La fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation.

8.4.4 Traitement du retour pour rétractation

Après réception et acceptation du colis par les services d'EXPANSYS, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait du consommateur, EXPANSYS proposera de lui réexpédier un produit d'échange de valeur équivalente. Dans le cas contraire, un remboursement sera effectué en utilisant le même moyen que celui utilisé pour l'achat pour la transaction initiale, sauf si le consommateur convient expressément d'un moyen différent, n'occasionnant pas de frais supplémentaires pour lui. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si la commande n'est composée que d'un seul produit ou si tous les produits composant la commande ont été retournés). La société EXPANSYS se réserve le droit de prélever le prix des produits consommés (cassettes vidéo, cartouches d'encre, piles, papier fourni avec une imprimante, lampe de vidéoprojecteur... liste non limitative), détériorés (cache objectif cassé, écriture sur manuel...liste non limitative) ou manquants (adaptateur de genre fournit pour les articles dont les alimentations ne sont pas au format européen, stylets, carte mémoires… liste non limitative).

8.4.5 Frais de retour pour rétractation

Les frais de retour en cas de rétractation demeurent à la charge du client.
Cependant, EXPANSYS met à la disposition de ses clients un service d'enlèvement à tarif préférentiel : Les « pick-ups » se feront au même tarif que les livraisons express (comme disponibles ici)

8.5 Les retours pour panne au déballage

8.5.1 Veuillez d'abord lire la partie concernant la Procédure et conditions générales de retour.

8.5.2 Modalités d'application de la panne au déballage

A compter de la réception du colis, le client doit signaler la réception d'un produit en panne au moment de sa mise en service avant 10h du matin le jour ouvré suivant. Lors de sa demande de retour, il est indispensable que le client décrive au mieux le problème rencontré avec l produit. Certaines marques prennent en charge et gèrent la panne au déballage directement avec le consommateur. Dans ce cas, les coordonnées et procédures nécessaires pour prendre contact avec la marque seront communiquées au client par nos services. Le client devra alors faire sa demande en direct auprès de la marque qui procédera, après constatation de la panne, à un échange standard de son produit. Pour les autres marques, le service client d'EXPANSYS génèrera un numéro d'accord de retour. Le produit devra être retourné par le client dans son emballage d'origine même si celui ci a été ouvert. Il devra être accompagné de tous ses accessoires (notices, cordons, télécommandes, garanties...). Afin de voir sa demande correctement traitée, le client doit systématiquement rappeler son numéro de commande et ses coordonnées complètes.

ATTENTION : Seuls les produits justifiant d'une panne au déballage avérée par le constructeur seront acceptés. Dans le cas contraire, le produit pourra alors être retourné au client, à ses frais ou son retour requalifié sous le motif adéquat.

8.5.3 Exclusions

A. Les produits ne justifiant pas d'une panne au déballage avérée après diagnostic de la panne par nos services ou par expert du centre technique agréé
B. Une panne imputable à une mauvaise utilisation du produit
C. Les produits qui auront été ouverts ou démontés
D. Les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe

E. Les réglages accessibles au bénéficiaire sans démontage de l'appareil tels que les réglages de l'image, du son, des contrastes…)
F. Les réparations et dommages subis par l'appareil après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un réparateur agréé par le constructeur
G. Les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à un mauvais branchement ou à un problème d'alimentation
H. Les dommages dû à un problème d'alimentation, il faut entendre par problème d'alimentation, non pas un problème d'alimentation interne au produit, mais externe à celui-ci. Par exemple, un branchement sur une prise défectueuse.

8.5.4 Traitement du retour pour panne au déballage

Pour les marques prenant en charge la panne au déballage, le client doit faire sa demande, en direct, auprès de la marque qui, selon le cas, procédera, après constatation de la panne, à une réparation ou à un échange standard du produit. Pour les autres marques, après réception et acceptation du colis par les services de la société EXPANSYS, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait du client, EXPANSYS proposera de lui réexpédier le produit ou un produit d'échange de valeur équivalente.

Dans le cas contraire, un avoir sera créé. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si la commande est composée uniquement du produit présentant une panne au déballage).

Si le client choisi d'être remboursé et sous réserve du respect des conditions précédentes un remboursement de la valeur des produits conformément à la facture d'achat (produit(s) + frais de port si la commande est composée uniquement du produit présentant une panne au déballage), sera effectué dans les 30 jours suivant la réception du produit par EXPANSYS.

8.5.5 Frais de retour

Après avoir réceptionné et accepté le colis, si les frais de port engagés auprès du transporteur sont connus par les services d'EXPANSYS, EXPANSYS procédera à l'émission automatique d'un avoir du montant des ces frais. Si ces frais ne sont pas connus par les services d'EXPANSYS, un justificatif des frais engagés sera demandé au client par le service client afin que ce dernier soit en mesure de procéder à la génération de l'avoir correspondant.

Dans certains cas, EXPANSYS peut offrir de faire retirer le colis chez le Client par son transporteur.

A noter : Le montant du remboursement de ces frais sera basé sur les tarifs grand public en vigueur, communiqués par la Poste pour les colissimo suivi. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 20 €. TTC.

Dans le cas de l'émission d'un avoir, le client peut demander l'annulation de celui-ci et son remboursement auprès du service client d'EXPANSYS.

8.6 Les retours pour erreur de référence

8.6.1 Veuillez d'abord lire la partie concernant la Procédure et conditions générales de retour.

8.6.2 Modalités de retour

Le client dispose de 15 jours pour signaler à la société EXPANSYS que le produit reçu n'est pas le produit commandé : erreur de compatibilité, de référence, problème de taille, de couleur, de caractéristiques, produit complètement différent… afin que le service client d'EXPANSYS lui attribue un numéro d'accord de retour. Le produit doit être retourné en bon état et dans son emballage d'origine, même si ce dernier a été ouvert, avec l'ensemble de son contenu (accessoires, cordons, notices, CD, …etc).

Afin de voir sa demande correctement traitée, le client doit systématiquement rappeler son numéro de commande et ses coordonnées complètes.

8.6.3 Traitement du retour

Après réception et acceptation du colis par les services d'EXPANSYS, en fonction de la nature du produit, des stocks disponibles et selon le souhait du client, la société EXPANSYS proposera de réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes après validation. Dans le cas contraire, un

avoir sera créé. Il correspondra au montant de la totalité de la commande (produit(s) + frais de port si la commande n'est composée que d'un seul produit) .
La société EXPANSYS se réserve le droit de prélever le prix des produits consommés (cassettes vidéo, cartouches d'encre, piles, papier fourni avec une imprimante, lampe de vidéoprojecteur... liste non limitative), détériorés (cache objectif cassé, écriture sur manuel...liste non limitative) ou manquants (adaptateur de genre fournit gracieusement pour les articles dont les alimentations ne sont pas au format européen… liste non limitative).
Si le client choisi d'être remboursé et sous réserve du respect des conditions précédentes un remboursement de la valeur de l'avoir sera effectué dans les 30 jours suivant la réception du produit par EXPANSYS.
8.6.4 Frais de retour
Après avoir réceptionné et accepté le colis, si les frais de port engagés auprès du transporteur sont connus par les services d'EXPANSYS, EXPANSYS procédera à l'émission automatique d'un avoir du montant des ces frais. Si ces frais ne sont pas connus par les services d'EXPANSYS, un justificatif des frais engagés sera demandé au client par le service client afin que ce dernier soit en mesure de procéder à la génération de l'avoir correspondant.
A noter : Le montant du remboursement de ces frais sera basé sur les tarifs grand public en vigueur, communiqués par la Poste pour les colissimo suivi. Le montant maximum de remboursement ne pourra excéder 20 €. TTC.
Dans le cas de l'émission d'un avoir, le client peut demander l'annulation de celui-ci et son remboursement auprès du service client d'EXPANSYS.
Dans certains cas, EXPANSYS peut offrir de faire retirer le colis chez le Client par son transporteur.

9.0 Confidentialité des informations et respect de la vie privée

9.1 Lors de votre commande, des informations confidentielles sont récupérées par EXPANSYS, Ces informations sont propriété d'EXPANSYS, et ne seront révélées à aucun tiers.
9.2 Nous n'envoyons pas de courrier électronique, hors renseignements afférant à votre commande, votre adresse e-mail ne sera donc pas utilisée à des fins publicitaires.
9.3 Nous aspirons à offrir un service de qualité supérieure au meilleur prix possible, pour ce faire nous nous réservons le droit d'adapter nos procédures à tout moment
9.4 Toutes les informations sont collectées légalement et conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978.
9.5 Si vous voulez recevoir nos offres par courrier postal voire par e-mail envoyez s'il vous plaît par e-mail votre adresse postale ou votre adresse e-mail concernée à info@expansys.fr.
9.6 Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, nous vous précisons que les données vous concernant sont utilisées par nos services internes dans le cadre de la Norme Simplifiée N°48 (NS-048 Gestion des fichiers de clients et de prospects - n° de déclaration 1349693) et que vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles vous concernant. Nous exigerons un titre d'identité. Les informations seront fournies dans les 30 jours suivant la demande.
9.7 Si vous avez des questions concernant la confidentialité des informations veuillez s'il vous plaît contacter info@expansys.fr
9.8 Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

FIA-NET S.A. et le marchand chez qui vous effectuez votre achat sont les destinataires

des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 39, rue Saint-Lazare, 75009 PARIS ». Merci de votre compréhension.

10.0 Securité

10.1 La page de commande est protégée par un certificat de 1024 bit.
10.2 Si vous avez des questions concernant la sécurité du site EXPANSYS, veuillez contacter administrator@expansys.com
10.3 Nous prendrons toutes les précautions nécessaires pour sécuriser les détails de votre commande et de votre paiement, mais, sauf en cas de négligence de notre part, nous ne pouvons pas être tenus responsables d'aucunes pertes causées suite à l'accès non autorisé aux informations que vous avez fournies.

11.0 Responsabilité

La société EXPANSYS est libérée de ses obligations de livraison en cas de force majeure.
La société EXPANSYS recommande au client de vérifier avant le renvoi d'un produit au service retour ou au service-après-vente qu'il ne laisse aucune donnée dans le produit et notamment aucune photo, vidéo, musique, etc. La société EXPANSYS ne peut être tenu pour responsable en cas de perte de ces données.
La société EXPANSYS décline toute responsabilité quant à l'utilisation détournée ou la mauvaise utilisation des produits que le client a commandé.
Les produits commercialisés par la société EXPANSYS bénéficient généralement d'une garantie contractuelle assurée exclusivement par le constructeur dont les conditions et modalités sont inclues au sein du livret de garantie joint au produit et ou au sein des conditions générales de vente du constructeur.
Si le client est un professionnel ou si les marchandises sont employées en tout ou partie pour des buts professionnels, EXPANSYS ne pourra être tenu comme responsable de toute conséquence liée à l'utilisation de ces produits dans le cadre de l'activité du client, que ce soit de manière directe ou indirecte, et pour quelque raison que ce soit. La responsabilité d'EXPANSYS est en tout état de cause limitée au prix payé pour les marchandises achetées.
L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité de matériel ou de logiciel ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité la société EXPANSYS.
Les sites reliés directement ou indirectement aux sites Internet de la société EXPANSYS (www.expansys.fr) ne sont pas sous le contrôle de la société EXPANSYS. En conséquence, la société n'assume aucune responsabilité quant aux informations publiées sur ces sites. Les liens avec des sites tiers ne sont fournis qu'à titre de commodité et n'impliquent aucune caution quant à leur contenu.

VERSION DU 17 novembre 2014